Atendimento

https://www.youtube.com/embed/LiXUcodQ cs

Na aba Atendimento do <u>cadastro do Atendimento</u> devem ser detalhados cada contato com o cliente.

Veja que, como citado no <u>código do problema/solução</u>, para o primeiro atendimento foram trazidas automaticamente a descrição e a solução do problema informado na primeira aba.

imageophond or type unknown

Deve ser informada a data da ocorrência, horas inicial e final, o meio de comunicação, a origem do contato e o nome do contato, além do problema constatado e da orientação dada ao cliente na resolução do problema.

Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão imageoprognd or type unknown

imageophond or type unknown

Encaminhamentos

Nesta aba devem ser informados todos os <u>encaminhamentos</u> que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o <u>departamento</u> para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a data do encaminhamento.

imageophgnd or type unknown

Quando houver a resposta, deverá ser informada sua **data**, o **técnico** que respondeu, a **conclusão** do encaminhamento (que pode ser cadastrada através do menu

<u>Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Conclusões de Encaminhamentos)</u> e a resposta do encaminhamento.

imageopngnd or type unknown

Lembre-se:

Um atendimento não pode ser encerrado quando ele possuir encaminhamentos sem resposta.

Se estiver assinalado nos <u>Parâmetros Adicionais da Empresa</u> para <u>gerar OS automaticamente após</u> a inclusão do atendimento, a seguinte mensagem será exibida:

Deseja gerar OS para o Atendimento?

imageopngnd or type unknown

Se sua resposta for afirmativa, a tela de <u>cadastro da Ordem de Serviço</u> será aberta automaticamente contendo os dados deste atendimento.

Veja também os itens:

- Atendimento
- Cadastro de Conclusões de Encaminhamentos (Atendimentos)
- Cadastro dos meios de comunicação (Atendimentos)
- Relatório de Atendimentos e Encaminhamentos
- Identificação do Atendimento
- Cronometrando Atendimentos
- Encaminhamento de Atendimentos
- Geração Automática da Ordem de Serviço ao cadastrar o Atendimento
- Cópia dos Parâmetros Adicionais de Outra Empresa
- Cadastro de Categorias de Problemas
- Cadastro de Problemas e Soluções

Revision #10

Created 14 July 2023 17:53:49 by ProjetosD

Updated 10 December 2025 17:50:26 by ProjetosD